

Panaszkezelési szabályzat

3. sz. módosítás

A Tempus Közalapítvány (a továbbiakban: TKA) tevékenységével illetve munkatársainak munkavégzésével szemben felmerülő reklamációkat, panaszokat az alábbi panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint kell kivizsgálni és kezelni. A reklamáció, illetve panasz kivizsgálása és az intézkedés során a panaszos érdekei nem sérülhetnek.

Reklamációnak a külső partner felől akár szóban (személyesen, telefonon vagy online csatornákon), akár írásban (levélben, emailben vagy online csatornákon) érkező olyan, a TKA tevékenységével illetve munkatársainak munkavégzésével szemben felmerülő jelzés minősül, amely a reklamáló fél jogai vagy érdekei sérelmének megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A reklamációra minden esetben a vonatkozó szabályzatokban és eljárásrendekben foglalt időtartamon, de legkésőbb 30 napon belül visszajelzést kell adni.

1. A személyesen vagy telefonon beérkezett reklamációt az érintett munkatársnak, vagy szükség esetén a közvetlen felettese bevonásával minden esetben meg kell próbálnia tárgyalással rendezni.
2. Az e-mailen, vagy levélben beérkezett reklamációról a munkatársnak írásban (e-mailben) tájékoztatni kell a közvetlen felettesét, aki intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról és a megoldásáról. A reklamációval kapcsolatos kimenő válaszokat írásban kell rögzíteni, és iktatni kell.

Amennyiben a reklamációt nem sikerül szóbeli vagy írásbeli tárgyalás útján rendezni, a külső partner panaszt tehet a Tempus Közalapítványnál. Ebben az esetben a reklamációt kezelő munkatársnak tájékoztatnia kell a reklamáló felet arról, hogy jogában áll panaszt tenni és meg kell küldenie az erre szolgáló panaszbejelentő űrlap elérhetőségét.

Panasznak kizárólag az a külső partner által az erre szolgáló panaszbejelentő űrlap (1. sz. melléklet) kitöltésével írásban a panaszbejelentes@tpf.hu címen benyújtott, a TKA tevékenységével illetve munkatársainak munkavégzésével szemben felmerülő jelzés minősül, amely a panaszos fél jogai vagy érdekei sérelmének megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Nem minősül panasznak, ha a külső partner javaslatot fogalmaz meg, kérelmet terjeszt elő, vagy általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, ha a külső partner kérése személyes adatainak TKA általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogást terjeszt elő.

1. Az panaszbejelentő űrlap a benyújtást követően a minőségirányítási vezetőhöz érkezik be, aki iktatást követően továbbítja a panaszt az ellenőrzési vezetőnek és a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjének, akik a panasz kivizsgálásáért együttesen felelnek. A TKA tevékenységeivel kapcsolatban felmerülő adatvédelemmel kapcsolatos panaszokat az adatvédelmi tisztviselőnek és az ellenőrzési vezetőnek kell megküldeni. A minőségirányítási vezető a panasztételről minden esetben tájékoztatja a főigazgatót is.

A panaszról minden esetben sorszámozott jegyzőkönyvet (2. sz. melléklet) kell felvenni, melyet a minőségirányítási vezető tart nyilván: biztosítja a jegyzőkönyv belső dokumentumként történő iktatását és megőrzését 10 évig.

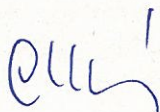
2. A panaszt iktatás szerinti beérkezésétől számított 30 napon belül ki kell vizsgálni, és a panaszos részére a választ meg kell küldeni. A panasz kivizsgálásával kapcsolatos (tisztázó) levelezést a panasz tárgyában érintett szervezeti egység végzi. A levelezést írásban kell rögzíteni, és iktatni kell. A panasz kivizsgálása során biztosítani kell a pártatlanságot azzal, hogy a vizsgálat folyamatában a panasszal esetlegesen érintett személy nem vehet részt. Amennyiben a panasz tárgyában vezetői döntés is született, a kivizsgálást eggyel magasabb vezetői szinten kell intézni¹. A panasz kezelését és a megtett intézkedéseket a panaszkezelési jegyzőkönyvben kell dokumentálni.
3. A panasz kivizsgálásának eredményéről és a megtett intézkedésekről szóló válaszlevelet a főigazgató írja alá, annak iktatást követő kiküldését a minőségirányítási vezető intézi. A válasz a panaszbejelentő űrlapon megadott elérhetőségekhez igazodva lehet postai levél vagy email. A panasz kivizsgálásával kapcsolatban készített jegyzőkönyvet a panaszt kivizsgáló vezető és az ellenőrzési vezető írja alá.
4. Az üggyhöz kapcsolódó dokumentációt (jegyzőkönyv, egyéb dokumentáció) a minőségirányítási vezető tárolja a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzatban foglaltak szerint. A dokumentáció elektronikus elérhetőségéről a minőségirányítási vezető elektronikus nyilvántartást vezet, melyhez a kapcsolódó dokumentumok elektronikus elérhetőségét a panaszban érintett egységeknek meg kell küldeniük a minőségirányítási vezető számára.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő űrlap
2. sz. melléklet: Panaszkezelési jegyzőkönyv
3. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató

Jelen szabályzat 2020. szeptember 10. napján lép hatályba, ezzel egyidőben a 2012. szeptember 10-i változat hatályát veszíti.

Budapest, 2020. szeptember 10.



Czibere Károly
elnök

¹ pl. csoportvezető által hozott döntéssel kapcsolatos panaszt az egységvezető vizsgáljon ki